



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti akan mengungkapkan dan menelaah penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan saat ini sebagai bahan perbandingan dan pelengkap bagi kesempurnaan penelitian ini. Hal ini bertujuan untuk memperkuat kajian pustaka untuk penelitian yang ada, sehingga aspek-aspek dalam penelitian terdahulu yang belum tersentuh dapat dilakukan dalam penelitian kali ini. Disamping itu, karena pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang sangat menghargai posisi manusia sebagai subyek, sehingga meskipun terdapat kesamaan objek peneliti maka akan ditemukan sejumlah variasi hasil penelitian. Ada beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan permasalahan yang peneliti kaji saat ini.

Penelitian pertama dilakukan oleh skripsi Restu Ayu Mumpuni (2015). Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Penelitian ini berjudul “Memahami Adaptasi Budaya pada Pelajar Indonesia yang Sedang Belajar di Luar Negeri”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengalaman adaptasi pelajar Indonesia yang sedang belajar di luar negeri. Metoda yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, genre interpretif, serta pendekatan fenomenologi serta menggunakan teori *Anxiety/Uncertainty Management Theory* dan *Communication Accommodation Theory*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa saat pelajar Indonesia datang ke luar negeri, mereka mengalami *culture shock* karena perubahan kultural dan kehilangan petunjuk-petunjuk yang telah mereka ketahui sebelumnya. Besarnya *cultural shock* tergantung pada tingkat perbedaan kultural negara, bahasa, serta kesiapan pelajar. Persiapan sebelum keberangkatan baik itu bahasa dan pengetahuan tentang budaya negara tujuan akan membantu memahami *surface culture* serta menjadi bekal untuk mengatasi *culture shock*. Selain itu dukungan sosial adalah hal yang penting dalam proses adaptasi. Teman-teman di negara tujuan akan berperan untuk membantu mengenalkan kebiasaan di lingkungan baru, teman-teman Universitas untuk membantu menjalani proses belajar di Universitas, serta teman untuk mengikuti aktivitas sosial dan hiburan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu, peneliti menggunakan metode studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi dan menggali lebih mendalam dalam komunikasi TKI dengan lingkungan baru di luar negeri, yaitu Taiwan.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh skripsi Muhammad Hayqal Kevinzky (2011). Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Penelitian ini berjudul “Proses dan Dinamika Komunikasi dalam Menghadapi *Cluture Shock* pada adaptasi Mahasiswa Perantau (Kasus Adaptasi Mahasiswa Perantau di UNPAD Bandung)”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat proses dan dinamika mahasiswa perantau di Unpad, Bandung dalam menghadapi *culture shock* saat melakukan adaptasi komunikasi. Peneliti ini menggunakan beberapa konsep dan teori besar di antaranya CAT, KAB

dan adaptasi budaya, serta metoda yang digunakan metode *snowball* dan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis tematik. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan interpretif. Hasil dari penelitian ini, yaitu terdapat 3 hal yang paling berpengaruh dan saling memengaruhi dalam keputusan adaptasi seseorang yaitu (1) Stereotipe yang dibawa mereka merantau (2) Lingkungan yang dia tinggali dan (3) Motivasi yang dia miliki untuk beradaptasi dan bertahan di perantauan. Ketika seorang merantau, tentu dia membawa nilai-nilai atau stereotipe sendiri dalam memandang kebudayaan yang dia tuju sebagai tempat sementara. Entah itu stereotipe yang baik atau buruk.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu, menggunakan metode *snowball* dan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis tematik. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan interpretif. Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi penelitian terdahulu yang hanya meneliti tentang gegar budaya sedangkan peneliti meneliti tentang adaptasi komunikasi antarbudaya yang dialami TKI di Taiwan.



2.1.1 Matriks Penelitian Terdahulu

Nama	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Teori/Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Restu Ayu Mumpuni (2015). Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Budaya pada Pelajar Sosial dan Ilmu Politik Indonesia yang Sedang Belajar di Luar Negeri Diponegoro Semarang	Adaptasi Budaya pada Pelajar Indonesia yang Belajar di Luar Negeri	Bertujuan untuk mengetahui mendeskripsikan pengalaman adaptasi pelajar Indonesia yang sedang belajar di luar negeri	Metoda yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, genre interpretif, serta menggunakan teori <i>Anxiety/Uncertainty Management Theory</i> dan <i>Communication Accommodation Theory</i>	Pelajar Indonesia datang ke luar negeri mengalami shock karena perubahan kultural dan fenomenaologi dan kehilangan petunjuk-petunjuk yang telah dipendekkan studi mereka ketahuik kasus sebelumnya	
Muhammad Hayqal Kevinzky (2011). Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia	Proses dan Dinamika Komunikasi dalam Menghadapi <i>Cluture Shock</i> pada Perantau Mahasiswa (Kasus Mahasiswa Perantau di UNPAD Bandung)	Bertujuan untuk melihat proses dan dinamika mahasiswa perantau di Unpad, Bandung dalam menghadapi <i>culture shock</i> dikondisi saat melakukan adaptasi komunikasi	beberapa konsep dan teori besar diantaranya CAT, KAB dan adaptasi budaya, serta metoda yang digunakan metode <i>snowball sampling</i>	(1) Stereotipe yang dibawa merantau (2) metode <i>snowball</i> (3) <i>sampling</i> dan juga motivasi yang dia miliki untuk beradaptasi dan bertahan di perantauan tematik	
Marchely Desideria Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nisantara	Strategi Komunikasi Antarbudaya (studi kasus TKI di Taiwan)	Untuk mendeskripsikan masalah komunikasi antarbudaya yang dihadapi oleh TKI di Taiwan, mengetahui strategi akomodasi komunikasi yang dilakukan oleh TKI	Akomodasi antarbudaya dan kompetensi budaya dan pendekatan deskriptif		

2.2 Teori dan Konsep

2.2.1 Teori Akomodasi Komunikasi

Untuk mengkaji fenomena tentang adaptasi antarbudaya peneliti menggunakan teori akomodasi komunikasi. Alasan peneliti menggunakan teori ini karena peneliti akan mengangkat fenomena antarpribadi dalam hubungan lintas budaya, warga asing harus dapat menyesuaikan diri dengan penduduk lokal, dalam konteks penelitian ini peneliti akan melengkapi tentang bagaimana TKI melakukan penyesuaian komunikasi dengan penduduk lokal. Hal ini bisa dikaitkan dengan menggunakan teori akomodasi komunikasi. Teori ini yang relevan dengan fenomena yang akan diteliti karena merupakan salah satu teori tentang perilaku komunikasi yang sangat berpengaruh dan sesuai. Menurut Howard Giles (2009: 222), teori akomodasi adalah bagaimana dan kenapa kita menyesuaikan perilaku komunikasi kita terhadap tindakan orang lain. Menurut West dan Turner (2008: 217) mendefinisikan bahwa Akomodasi (*accommodation*) sebagai kemampuan untuk menyesuaikan, memodifikasi atau mengatur perilaku seseorang dalam responnya terhadap orang lain.

Dalam ilmu sosiologi, istilah “akomodasi” digunakan dalam dua arti, yaitu menunjuk pada suatu keadaan dan menunjuk pada suatu proses. Sebagai suatu keadaan, akomodasi mengacu pada terjadinya suatu keseimbangan (*equilibrium*) dalam interaksi antar orang-perorang atau kelompok-kelompok manusia dalam kaitannya dengan norma-norma sosial dan nilai-nilai sosial yang berlaku di dalam masyarakat. Sedangkan sebagai suatu proses, akomodasi berarti tindakan aktif yang akomodasi biasanya dilakukan

secara tidak sadar. Seseorang cenderung memiliki naskah kognitif internal yang digunakan ketika berbicara dengan orang lain.

Para sosiolog menggunakan istilah “akomodasi” sebagai suatu pengertian untuk menggambarkan suatu proses dalam hubungan-hubungan sosial yang sama artinya dengan pengertian adaptasi (*adaptation*). Istilah “adaptasi” diadopsi dari istilah dalam ilmu biologi, yang berarti suatu proses ketika makhluk hidup selalu menyesuaikan diri dengan alam sekitarnya. Dalam konteks sosial, adaptasi dipahami sebagai suatu proses ketika penyesuaian diri dapat dilakukan oleh individu atau kelompok-kelompok yang mula-mula saling bertentangan, dengan cara menyesuaikan diri dengan kepentingan yang berbeda dalam situasi tertentu.

Menurut Alo Liliweri (2011: 48) Komunikasi antarbudaya mengharuskan setiap pelakunya berusaha mendapatkan, mempertahankan dan mengembangkan aspek-aspek kognitif bersama. Seseorang harus mengetahui keberadaan budaya yang menjadi latar belakang kehidupannya, seseorang itupun harus berusaha untuk mendapatkan dan memahami latar belakang budaya orang lain. Pengetahuan itu diperoleh dari informasi tentang kebudayaan orang lain, pengalaman pergaulan yang terus-menerus sehingga pengalaman itu dapat memengaruhi persepsi sikap seseorang terhadap orang lain.

Ada beberapa cara untuk beradaptasi dalam teori akomodasi, seperti yang menjadi salah satu poin penting dalam teori akomodasi komunikasi bahwa dalam berkomunikasi setiap orang punya pilihan dalam menentukan sikap

komunikasinya yaitu dengan cara konvergensi, divergensi, dan akomodasi berlebihan (*Over Accomodation*).

Menurut Richard Giles (2008: 222) Akomodasi adalah proses yang opsional dimana dua komunikator memutuskan apakah untuk mengakomodasi, salah satu, atau tidak keduanya. Giles percaya bahwa pembicara terkadang menonjolkan perbedaan verbal dan non verbal di antara diri mereka sendiri dan orang lain. Ia menyebut hal ini divergensi (*divergence*). Divergensi sangat berbeda dengan konvergensi dalam hal bahwa ini merupakan proses disosiasi. Alih-alih menunjukkan bagaimana dua pembicara mirip dalam hal kecepatan bicara, tindak-tanduk atau postur, divergensi adalah ketika tidak terdapat usaha untuk menunjukkan persamaan antara para pembicara. Dengan kata lain, dua orang berbicara dengan satu sama lain tanpa adanya kekhawatiran mengenai mengakomodasi satu sama lain.

Sedangkan menurut Morissan (2009: 135) akomodasi baik pada konvergensi maupun divergensi dapat terjadi pada semua perilaku komunikasi melalui percakapan termasuk kesamaan atau perbedaan dalam hal intonasi suara, kecepatan, aksen, volume suara, kata-kata, tata bahasa, gerak tubuh dan lain-lain. Morissan juga menambahkan bahwa konvergensi adakalanya disukai dan mendapatkan apresiasi atau sebaliknya tidak disukai. Orang cenderung memberikan respon positif kepada orang lain yang berupaya mengikuti atau meniru gaya bicara atau pilihan kata-katanya, tetapi orang tidak menyukai terlalu banyak konvergensi, khususnya jika hal itu tidak disukai atau tidak pantas. Dalam hal ini, seseorang yang tidak meniru gaya bicara lawan

bicaranya tetapi meniru hal lain yang dianggap sama dengan lawan bicara (*stereotype*) dapat menimbulkan masalah.

Menurut Giles Nicholas dan Justin Coupland (2008,: 222) mendefinisikan konvergensi (*convergence*) sebagai “strategi dimana individu beradaptasi terhadap perilaku komunikatif satu sama lain”. Manusia akan beradaptasi terhadap kecepatan bicara, jeda, senyuman, tatapan mata dan perilaku verbal dan nonverbal lainnya. Konvergensi merupakan proses yang selektif, seseorang tidak selalu memilih untuk menggunakan strategi konvergen dengan orang lain. Ketika orang melakukan konvergensi, mereka bertarung pada persepsi mereka mengenai tuturan atau perilaku orang lain.

Akomodasi berlebihan / *over accommodation* merupakan strategi pada saat komunikator mengadaptasi secara berlebihan dengan lawan bicaranya, walaupun niatnya baik tetapi dapat disalahartikan sebagai tindakan yang buruk dalam hal ini komunikator mencoba untuk melakukan akomodasi secara berlebihan dalam mengatur, memodifikasi, dan merespon orang lain. Walaupun komunikator berniat baik tetapi sering disalahartikan dengan niat yang buruk terlebih melecehkan (Yasir, 2011: 205)

A. Asumsi- Asumsi Teori Akomodasi Komunikasi

Richard dan Turner (2007: 217) mengidentifikasi beberapa asumsi yang mengatakan bahwa akomodasi dipengaruhi oleh beberapa keadaan personal, situasional dan budaya, di antaranya:

Asumsi pertama, banyak prinsip teori akomodasi komunikasi berpijak pada keyakinan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan di antara para

komunikator dalam sebuah percakapan. Pengalaman, persamaan dan perbedaan berbicara dan perilaku terdapat didalam semua percakapan pengalaman dan latar belakang yang bervariasi ini akan menentukan sejauh mana orang akan mengakomodasikan orang lain. Semakin mirip sikap dan keyakinan kita dengan orang lain, makin kita tertarik kepada dan mengakomodasi orang lain tersebut.

Asumsi kedua, cara kita memersepsikan tuturan dan perilaku orang lain akan menentukan bagaimana kita mengevaluasi sebuah percakapan. Asumsi ini terletak baik pada persepsi maupun evaluasi. Akomodasi komunikasi adalah teori yang mementingkan bagaimana orang memersepsikan dan mengevaluasi apa yang terjadi didalam sebuah percakapan. Persepsi adalah proses memperhatikan dan menginterpretasikan pesan, sedangkan evaluasi merupakan proses menilai percakapan. Orang pertama-tama memersepsikan apa yang terjadi didalam percakapan (misalnya, kemampuan berbicara) sebelum mereka memutuskan bagaimana mereka akan berperilaku dalam percakapan.

Asumsi yang ketiga, berkaitan dengan dampak yang memiliki bahasa terhadap orang lain. Secara khusus, bahasa memiliki kemampuan untuk mengkomunikasikan status dan keanggotaan kelompok di antara para komunikator dalam sebuah percakapan. Pikirkan apa yang terjadi ketika dua orang yang berbicara dalam bahasa yang berbeda berusaha untuk berkomunikasi dengan satu sama lain. Bahasa yang digunakan dalam percakapan, karenanya, akan cenderung merefleksikan individu dengan status sosial yang lebih tinggi. Selain itu, keanggotaan kelompok menjadi hal yang

penting karena sebagaimana dapat ditarik dari kutipan ini terdapat keinginan untuk menjadi bagian dari kelompok yang “dominan”.

Terakhir asumsi keempat, berfokus pada norma dan isu mengenai kepantasan sosial. Kita telah melihat bahwa akomodasi dapat bervariasi dalam kepantasan sosial. Tentu saja terdapat saat-saat ketika mengakomodasi tidaklah pantas.

Dari beberapa uraian mengenai teori diatas dapat disimpulkan bahwa teori akomodasi adalah sebuah bentuk interaksi yang dilakukan agar dalam berbicara dan berperilaku yang bervariasi pada pelaku komunikasi. Serta bagaimana cara kita menanggapi perilaku tersebut sebelum memutuskan untuk merespon kondisi tersebut agar dapat bersosialisasi dengan lingkungan yang baru dari gaya bahasa dan perilaku lawan bicara.

Menurut Gunarsa (2003: 529) bentuk-bentuk penyesuaian diri itu bisa diklasifikasikan dalam dua kelompok, yaitu, (a) *adptive* dan (b) *adjustive*.

a. *Adaptive*

Bentuk penyesuaian diri yang *adaptive* sering dikenal dengan istilah adaptasi. Bentuk penyesuaian diri ini lebih bersifat badani. Artinya, perubahan-perubahan dalam proses badani untuk menyesuaikan diri terhadap keadaan lingkungan. Misalnya berkeringat adalah usaha tubuh untuk mendinginkan tubuh dari suhu yang panas atau dirasakan terlalu panas.

b. *Adjustive*

Bentuk penyesuaian yang lain, yang tersangkut kehidupan psikis kita, biasanya disebut sebagai bentuk penyesuaian yang

adjustive. Karena tersangkutnya kehidupan psikis dalam penyesuaian yang *adjustive* ini, dengan sendirinya penyesuaian ini berhubungan dengan tingkah laku. Sebagaimana kita ketahui, tingkah laku manusia sebagian besar dilatarbelakangi oleh hal-hal psikis ini, kecuali tingkah laku tertentu dalam bentuk-bentuk gerakan yang sudah menjadi kebiasaan atau gerakan-gerakan refleks. Maka penyesuaian ini adalah penyesuaian diri tingkah laku terhadap lingkungan yang dalam lingkungan ini terdapat aturan-aturan atau norma-norma. Singkatnya penyesuaian terhadap norma-norma.

2.3 Konsep-konsep

2.3.1 Komunikasi Antarbudaya

Komunikasi antarbudaya memegang peran penting karena keterampilan-keterampilan komunikasi yang diperoleh memudahkan perpindahan seseorang dari pandangan yang monokultural terhadap interaksi manusia ke pandangan multikultural. Perbedaan-perbedaan budaya menandakan kebutuhan akan penerimaan dalam komunikasi, tetapi perbedaan-perbedaan tersebut secara *arbitrer* tidaklah menyusahkan atau memudahkan.

Menurut Dedy Mulyana (2003: 7) dalam setiap prosesnya komunikasi selalu melibatkan ekspektasi, persepsi, tindakan dan penafsiran. Maksudnya adalah ketika kita berkomunikasi dengan orang lain maka kita dan orang yang menjadi komunikan kita akan menafsirkan pesan yang diterima baik berupa pesan verbal maupun non verbal dengan standar penafsiran dari

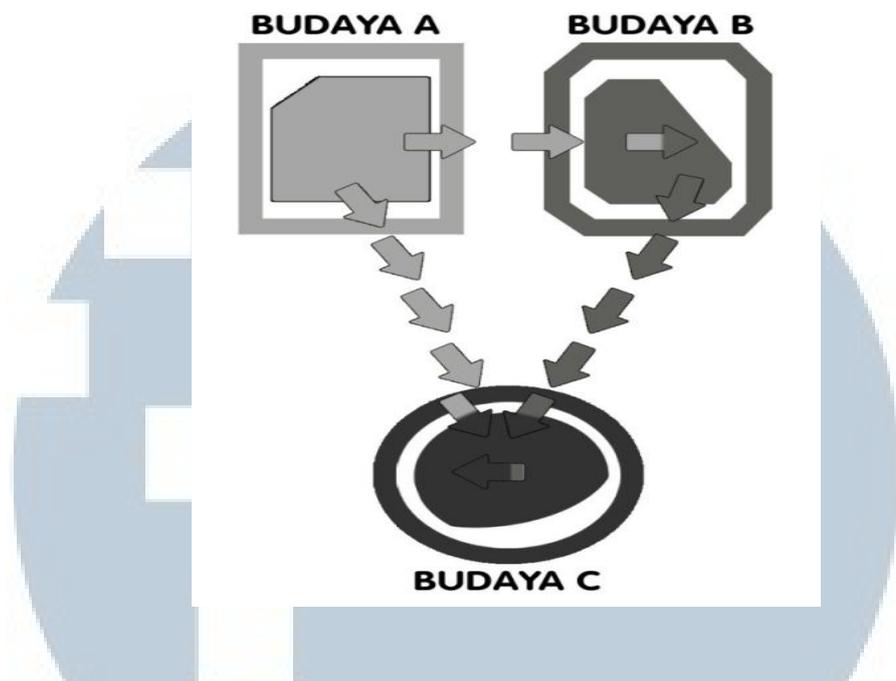
budayanya sendiri. Kita pun dalam memaknai dan menyandikan tanda atau lambang yang akan kita jadikan pesan menggunakan standar budaya yang kita punyai. Pada dasarnya komunikasi antarbudaya adalah komunikasi biasa, yang menjadi perbedaannya ialah orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut berbeda dalam hal latar belakang budayanya.

Menurut Andrea L. Rich (1976: 25) komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antara orang-orang yang berbeda kebudayaan, misalnya antar suku, bangsa, antar etnik dan ras, antar kelas sosial. Jadi komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antara dua orang atau lebih yang berbeda latar belakang kebudayaan (ras, etnik, atau sosial ekonomi).

Pola komunikasi antarbudaya dapat terjadi dalam lingkungan itu sendiri ataupun di luar lingkungan. Interaksi dan komunikasi dalam prosesnya terjadi saling memengaruhi di antara kedua belah pihak. Interaksi dalam lingkungan ini sedang berlangsung melalui adanya fenomena global dan hal ini memaksa kita untuk memperhatikan budaya baru. Tersebarinya kebudayaan atau masuknya unsur budaya baru merupakan bentuk kongret dari interaksi tersebut yang merupakan komunikasi.

a. Model Komunikasi Antarbudaya

Komunikasi antarbudaya terjadi bila produsen pesan adalah anggota budaya dan penerima pesannya adalah anggota suatu budaya lainnya. Dalam keadaan demikian, kita segera dihadapkan kepada masalah-masalah yang ada dalam suatu situasi dimana suatu pesan disandi dalam suatu budaya dan harus disandi balik dalam budaya lain.



Gambar 1: Model Komunikasi Antarbudaya

Pengaruh budaya atas individu dan masalah-masalah penyandian dan penyandian balik pesan terlukis pada gambar. Tiga budaya diwakili dalam model ini oleh tiga bentuk yang berbeda. Budaya A dengan budaya B relative serupa dan masing-masing diwakili oleh suatu segi empat dan suatu segi 6, budaya C sangat berbeda dari budaya A dan budaya B, perbedaan yang lebih besar ini tampak pada bentuk melingkar budaya C dan jarak fisiknya dari budaya A dan budaya B. dalam setiap budaya ada bentuk lain yang agak serupa dengan bentuk budaya. Ini menunjukkan individu yang telah dibentuk oleh budaya. Bentuk individu sedikit berbeda dari bentuk budaya yang memengaruhinya. Ini menunjukkan dua hal. Pertama, ada pengaruh-pengaruh lain disamping budaya yang membentuk individu. Kedua, meskipun budaya merupakan kekuatan dominan yang memengaruhi individu, orang-orang dalam suatu budaya pun mempunyai sifat-sifat yang berbeda.

Penyandian dan penyandian balik pesan antarbudaya dilukiskan oleh panah-panah yang menghubungkan budaya-budaya itu. Panah-panah ini menunjukkan pengiriman pesan dari budaya yang satu ke budaya lainnya. Ketika suatu pesan meninggalkan budaya dimana ia disandi, pesan itu mengandung makna yang dikehendaki oleh penyandi (*encoder*). Ini ditunjukkan oleh panah yang meninggalkan suatu budaya yang mengandung pola yang sama seperti pola yang ada dalam individu penyandi. Ketika suatu pesan sampai pada budaya dimana pesan itu harus disandi balik, pesan itu mengalami suatu perubahan dalam arti pengaruh budaya penyandi balik (*decoder*) telah menjadi bagian dari makna pesan. Makna yang terkandung dalam pesan yang asli telah berubah selama *fase* penyandian balik dalam komunikasi antarbudaya, oleh karena perbendaharaan perilaku komunikatif dan makna yang memiliki *decoder* tidak mengandung makna-makna budaya yang sama seperti yang dimiliki *encoder*.

Derajat pengaruh budaya dalam situasi-situasi komunikasi antarbudaya merupakan fungsi perbedaan antara budaya-budaya yang bersangkutan. Ini ditunjukkan pada model oleh derajat perubahan pola yang terlihat pada panah-panah pesan. Perubahan antara budaya A dan budaya B lebih kecil daripada perubahan antara budaya A dan budaya C. ini disebabkan oleh kemiripan yang lebih besar antara budaya A dan budaya B, perbendaharaan perilaku komunikatif dan makna keduanya mirip dan usaha penyandian balik yang terjadi, oleh karenanya, menghasilkan makna yang mendekati makna yang dimaksudkan dalam penyandian pesan asli. Tetapi oleh karena budaya C tampak sangat berbeda dengan budaya A dan budaya B, penyandian baliknya juga sangat berbeda dan lebih menyerupai pola budaya C.

Model tersebut menunjukkan bahwa bisa terdapat banyak ragam perbedaan budaya dalam komunikasi antarbudaya. Komunikasi antarbudaya terjadi dalam banyak ragam situasi yang berkisar dari interaksi –interaksi antara orang-orang yang mempunyai budaya dominan yang sama tetapi mempunyai subkultur atau subkelompok yang berbeda (Mulyana, 2005: 20).

2.3.1.1 Culture Shock

Konsep *Culture shock* diperkenalkan oleh Oberg (2012: 26) untuk menggambarkan respon yang mendalam dari depresi, frustrasi dan disorientasi yang dialami oleh orang-orang yang hidup dalam suatu lingkungan budaya baru yang berbeda. Sementara Furnham dan Bochner (2012: 26) mengatakan bahwa *culture shock* adalah ketika seseorang tidak mengenal kebiasaan-kebiasaan sosial dari kultur baru maka ia tidak dapat menampilkan perilaku yang sesuai dengan aturan-aturan perilaku di lingkungan baru tersebut.

Menurut Mulyana (2005: 175) derajat gegar budaya yang memengaruhi orang-orang berbeda-beda. Meskipun tidak umum, terdapat juga orang-orang yang tidak dapat tinggal di negeri asing. Namun, mereka yang telah melihat orang-orang yang mengalami gegar budaya dan berhasil menyesuaikan diri dapat mengetahui langkah-langkah proses tersebut. Menurut Oberg (Mulyana, 2009: 174), ada 4 tahapan dalam *culture shock* yaitu:

1) Tahap pertama

Tahap pertama ini bisa disebut dengan tahap “bulan madu” (melihat hal-hal baru) ini mungkin berlangsung dari beberapa hari atau

beberapa minggu hingga enam bulan, bergantung pada keadaan. Hal ini sebelum akhirnya mereka menderita gegar budaya, ketika mereka pindah ke lingkungan budaya yang baru.

2) Tahap kedua

Tahap ini dimulai ditandai dengan suatu sikap memusuhi dan agresif terhadap negeri pribumi. Rasa permusuhan itu berasal dari kesulitan yang dialami pendatang tersebut dalam proses penyesuaian diri. Ada kesulitan-kesulitan rumah tangga, kesulitan-kesulitan transportasi, kesulitan-kesulitan berbelanja dan fakta bahwa orang – orang pribumi pada umumnya tak menghiraukan kesulitan-kesulitan tersebut. Biasanya pada tahap kedua ini anda mencari perlindungan dengan berkumpul bersama teman-teman setanah air yang sering menjadi sumber tuduhan-tuduhan emosional yang disebut stereotip. Tuduhan-tuduhan yang aneh itu menyinggung perasaan negeri pribumi dan orang-orangnya dengan cara yang negatif. Tahap kedua gegar budaya ini memang merupakan suatu krisis.

3) Tahap ketiga

Biasanya pada tahap ini pendatang itu bersikap positif terhadap penduduk pribumi. Rasa humornya mulai kentara. Ketimbang mengkritik, ia berolok-olok tentang orang-orang bahkan tentang kesulitan-kesulitannya sendiri. Sekarang ia menuju kesembuhan.

4) Tahap keempat

Pada tahap ini penyesuaian diri anda hampir lengkap. Pendatang sekarang menerima adat istiadat negeri itu sebagai suatu cara hidup yang lain. Bergaul dalam lingkungan-lingkungan baru tanpa merasa cemas, meskipun kadang-kadang mengalami sedikit ketegangan sosial, akan tetapi seiring berjalannya waktu ketegangan ini akan lenyap karena mulai adanya pemahaman lengkap atas semua petunjuk sosial. Menurut Mulyana (2009: 175-177) teori yang lain yang berhubungan dengan kejutan budaya juga di sampaikan dalam teori Peter S. Adler. Fenomena itu dapat digambarkan dalam beberapa tahap juga. Peter S. Adler mengemukakan lima tahap dalam pengalaman dari gegar budaya yaitu:

1) Tahap Kontak

Biasanya ditandai dengan kesenangan, keheranan, dan kekagetan, karena kita melihat hal-hal yang eksotik, unik, dan luar biasa.

2) Tahap Disintegrasi

Tahap ini ditandai dengan kebingungan dan disorientasi. Perbedaan dalam perilaku, nilai dan sikap.

3) Tahap reintegrasi

Tahap ini ditandai dengan penolakan atas budaya kedua. Kita menolak kemiripan dan perbedaan budaya melalui

penstereotipan, generalisasi, evaluasi, perilaku dan sikap yang serba menilai.

4) Tahap Otonomi

Dalam transisi ini ditandai dengan kepekaan budaya dan keluwesan pribadi yang meningkat, pemahaman atas budaya baru, dan kemampuan menyesuaikan diri dengan budaya baru itu.

5) Tahap Independensi

Tahap ini menghargai kemiripan dan perbedaan budaya, bahkan menikmatinya. Kita menjadi ekspresif, humoris, kreatif dan mampu mengaktualisasikan diri.” (Mulyana, 2009: 174-177)

Menurut Larry A. Samovar (2010: 482) strategi adaptasi di dalam kejutan budaya (*Culture Shock*) sebagai berikut:

1) Buatlah Hubungan Pribadi dengan Budaya Tuan Rumah

Hubungan langsung dengan budaya tuan rumah mendorong dan memfasilitasi sukses tidaknya proses adaptasi dengan suatu budaya.

Berteman merupakan cara terbaik untuk mengembangkan hubungan dalam budaya tuan rumah.

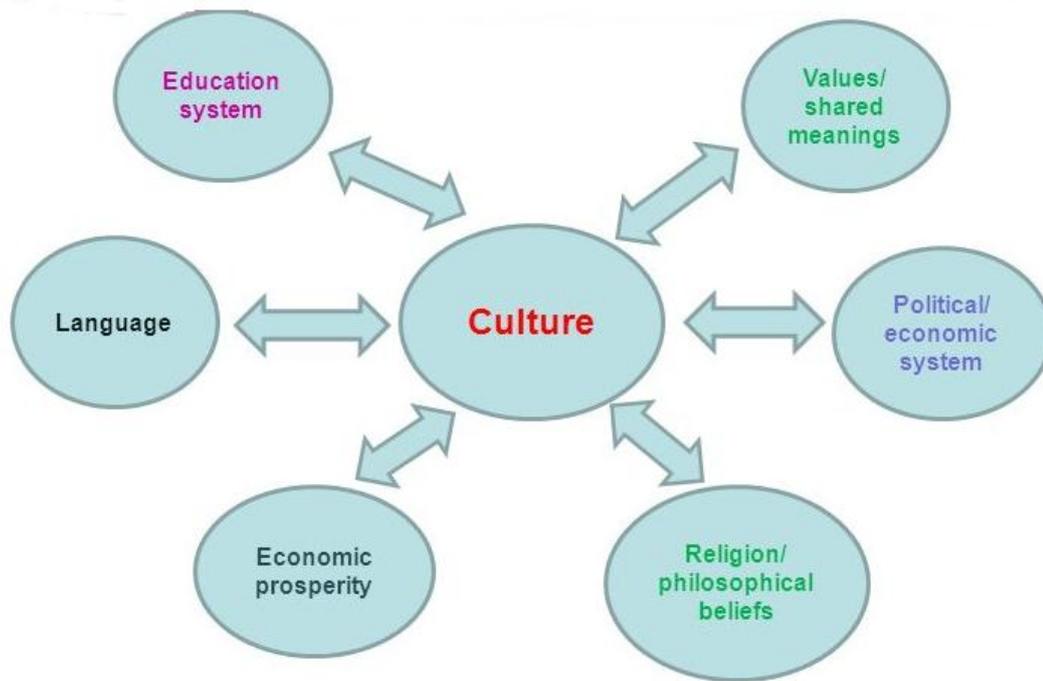
2) Mempelajari Budaya Tuan Rumah

Mengembangkan pengetahuan mengenai budaya lain merupakan langkah penting pertama dalam meningkatkan komunikasi antarbudaya. Mempelajari budaya tuan rumah di sini misalnya orientasi agama, sistem politik, nilai penting dan kepercayaan, perilaku verbal dan non verbal, organisasi keluarga, etika sosial, dan lain sebagainya dari suatu budaya.

3) Berpartisipasilah Dalam Kegiatan Budaya

Cara terbaik untuk mempelajari budaya yang baru adalah dengan berperan aktif dalam budaya tersebut. Dengan mengikuti kegiatan sosial, *religious*, dan budaya, mencoba berinteraksi dengan anggota budaya tuan rumah tersebut.

Para peneliti mendefinisikan *culture shock* sebagai disorientasi psikologis yang dialami oleh seorang individu yang tiba-tiba memasuki lingkungan budaya yang sangat berbeda untuk hidup dan bekerja. Kejutan budaya dipandang sebagai ketidakpastian yang menyebabkan orang menderita kecemasan, depresi dan isolasi. Selain itu, respon psikologis untuk budaya asing yang dapat ditandai dengan perilaku depresi atau paranoid. Studi lain menunjukkan banyak faktor pengaruh *culture shock* seperti karakteristik kepribadian individu, faktor demografi dan dukungan organisasi, seperti fleksibilitas budaya, etnosentrisitas, reaksi frustrasi, interpersonal dan keterampilan relasional yang paling mungkin untuk memengaruhi individu.



Gambar 2 : Sumber *Society-wide factors contributing to a multifaceted model of culture* Source: French, 2010. *Cross cultural management in work organizations*.

Dari gambar diatas, menunjukan bahwa dalam studi kebudayaan, bahasa ditempatkan sebagai sebuah unsur penting selain unsur-unsur lain, seperti sistem pengetahuan, kemakmuran ekonomi, sistem politik atau ekonomi, nilai atau makna , dan keagamaan. Bahasa yang digunakan oleh semua komunitas suku bangsa didunia terdiri dari susunan kata-kata, kata-kata disusun oleh *symbol* sehingga bahasa merupakan susunan berlapis-lapis dari *symbol* yang ditata menurut ilmu bahasa. Pada gilirannya, simbol-simbol itu (baik yang berasal dari bunyi maupun ucapan) dibentuk oleh sebuah kebudayaan sehingga kata-kata maupun bahasa dibentuk pula oleh kebudayaan. Oleh karena itu, bahasa merupakan komponen budaya yang sangat penting yang memengaruhi penerimaan kita, perilaku kita, perasaan dan kecenderungan kita untuk bertindak menanggapi dunia sekeliling. Dengan kata lain, bahasa memengaruhi kesadaran kita, aktivitas dan gagasan

kita, benar atau salah, moral atau tidak bermoral dan baik atau buruk (Alo liliweri, 2002).

Program pelatihan lintas budaya adalah salah satu program untuk mengatasi atau meningkatkan hasil kontak antarbudaya. Hal ini dilakukan untuk mendukung kesuksesan dan penyebab kegagalan bagi mereka yang bertugas ke luar negeri.

“Menurut Richard 2 faktor primer yang mendukung kesuksesan dan kegagalan mereka, yaitu: *Job abilities* dan *Relational abilities*. Situasi dalam keluarga. Kemampuan dalam berbahasa.”(Dayakisni, 2012: 276)

“Menurut Tung, ada 5 tipe program pelatihan antar budaya: *area studies program* (program studi wilayah), *cultural assimilator* (assimilator budaya), *Language training* (pelatihan bahasa) memberikan pelajaran bagaimana berbicara, membaca dan menulis, *sensitive training* (pelatihan kepekaan) dan *field experience* (pengalaman lapangan).”(Dayakisni, 2012: 277)

“Menurut Kin Cheung untuk mengembangkan kemampuan berbahasa seseorang, hal yang sering dilakukan adalah dengan membaca dan menulis. Strategi membaca yang mereka pelajari adalah dengan cara mengetahui bahasa daerah atau bahasa ibu Negara tersebut.”

Untuk meningkatkan keterampilan dalam menulis bahasa asing adalah dengan belajar kosakata dan tata bahasa. Hal ini juga perlu memahami perbedaan antara budaya asal mereka dan budaya tuan rumah. Hal ini

sangat penting agar dapat berkomunikasi secara lancar dan itu perlu waktu untuk berkembang.

2.3.2 Problematika dan hambatan-hambatan dalam komunikasi antarbudaya

Hambatan-hambatan dalam komunikasi antarbudaya terjadi karena alasan yang bermacam-macam, komunikasi mencakup pihak-pihak yang berperan sebagai pengirim dan penerima secara berganti-ganti maka hambatan-hambatan tersebut dapat terjadi dari semua pihak antara lain :

1. Keanekaragaman dari tujuan-tujuan komunikasi. Masalah komunikasi sering terjadi karena alasan dan motivasi untuk berkomunikasi yang berbeda-beda, dalam situasi antarbudaya perbedaan ini dapat menimbulkan masalah.
2. Etnosentrisme banyak orang yang menganggap caranya melakukan persepsi terhadap hal-hal disekelilingnya adalah satu-satunya yang paling tepat dan benar, padahal harus disadari bahwa setiap orang memiliki sejarah masa lalunya sendiri sehingga apa yang dianggapnya baik belum tentu sesuai dengan persepsi orang lain. Etnosentrisme cenderung menganggap rendah orang-orang yang dianggap asing dan memandang negatif budaya-budaya asing dibandingkan budayanya sendiri karena etnosentrisme biasanya dipelajari pada tingkat ketidaksadaran dan diwujudkan pada tingkat kesadaran, sehingga sulit untuk melacak asal usulnya.

3. Kesulitan dalam berkomunikasi dapat muncul melalui penstereotipan (*stereotyping*), yakni menggeneralisasikan kumpulan orang berdasarkan sedikit informasi dan membentuk asumsi yang berdasarkan keanggotaan dalam suatu kelompok. Dengan demikian dapat disimpulkan, penstereotipan adalah proses menempatkan orang-orang ke dalam kategori-kategori yang mapan, atau penilaian mengenai orang-orang atau objek-objek berdasarkan kategori-kategori yang sesuai, ketimbang berdasarkan karakteristik individual mereka. Stereotipe tidak memandang individu-individu dalam kelompok tersebut sebagai orang atau individu yang unik.

Hambatan komunikasi dalam komunikasi antarbudaya bisa dianalogikan dengan *Ice Berg* (fenomena gunung es). Ada faktor - faktor yang terlihat maupun tidak terlihat dalam hambatan komunikasi antarbudaya. Dimana hambatan komunikasi yang ada terbagi dua menjadi yang diatas air (*above waterline*) dan dibawah air (*below waterline*).

Faktor-faktor hambatan komunikasi antarbudaya yang berada dibawah air (*below waterline*) adalah faktor-faktor yang membentuk perilaku atau sikap seseorang, hambatan semacam ini cukup sulit untuk dilihat atau diperhatikan. Jenis-jenis hambatan semacam ini adalah persepsi, norma, stereotip, filosofi bisnis, aturan, jaringan, nilai dan grup cabang.

Menurut Chaney & Martin (2004: 11 – 12) terdapat 9 (sembilan) jenis hambatan komunikasi antarbudaya yang berada diatas air (*above waterline*).

Hambatan komunikasi semacam ini lebih mudah untuk dilihat karena hambatan-hambatan ini banyak yang berbentuk fisik. Hambatan-hambatan tersebut adalah:

1. Fisik (*Physical*). Hambatan komunikasi semacam ini berasal dari hambatan waktu, lingkungan, kebutuhan diri dan media fisik
2. Budaya (*Cultural*). Hambatan ini berasal dari etnik yang berbeda, agama dan juga perbedaan sosial yang ada antara budaya satu dengan yang lainnya
3. Persepsi (*Perceptual*). Jenis hambatan ini muncul dikarenakan setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda mengenai suatu hal, sehingga untuk mengartikan sesuatu setiap budaya akan mempunyai pemikiran yang berbeda-beda
4. Motivasi (*Motivational*). Hambatan semacam ini berkaitan dengan tingkat motivasi dari pendengar, maksudnya adalah apakah pendengar yang menerima pesan ingin menerima pesan tersebut atau malas dan tidak punya motivasi sehingga dapat menjadi hambatan komunikasi
5. Pengalaman (*Experiential*). *Experiential* adalah jenis hambatan yang terjadi karena setiap individu tidak memiliki pengalaman hidup yang sama sehingga setiap individu mempunyai persepsi dan juga konsep yang berbeda-beda dalam melihat sesuatu
6. Emosi (*Emotional*). Hal ini berkaitan dengan emosi atau perasaan pribadi dari pendengar, apabila emosi pendengar sedang buruk maka hambatan komunikasi yang terjadi akan semakin besar dan sulit untuk dilalui.
7. Bahasa (*Linguistic*). Hambatan komunikasi yang berikut ini terjadi apabila pengirim pesan (*sender*) dan penerima pesan (*receiver*) menggunakan

bahasa yang berbeda atau penggunaan kata-kata yang tidak dimengerti oleh penerima pesan

8. Nonverbal. Hambatan nonverbal adalah hambatan komunikasi yang tidak berbentuk kata-kata tetapi dapat menjadi hambatan komunikasi, contohnya adalah wajah marah yang dibuat oleh penerima pesan ketika pengirim pesan melakukan komunikasi. Wajah marah yang dibuat tersebut dapat menjadi penghambat komunikasi karena mungkin saja pengirim pesan akan merasa tidak maksimal atau takut untuk mengirimkan pesan kepada penerima pesan.
9. Kompetisi (*Competition*). Hambatan semacam ini muncul apabila penerima pesan sedang melakukan kegiatan lain sambil mendengarkan, contohnya adalah menerima telepon selular sambil menyetir, karena melakukan dua kegiatan sekaligus maka penerima pesan tidak akan mendengarkan pesan yang disampaikan melalui telepon secara maksimal.

2.3.2.1 Cara menghadapi Hambatan dalam KAB

Seseorang dapat dikatakan sukses sebagai manager bisnis internasional budaya apabila ia mempunyai kemampuan untuk merefleksikan seberapa besar kesungguhannya dalam aspek dibawah ini :

1. *Social Competence* : Kemampuan untuk membuat jaringan sosial, pandai bergaul dan banyak temannya
2. *Openness to other ways of thinking* : keterbukaan untuk menerima pikiran yang berbeda dari dirinya
3. *Cultural Adaptation* : Kemampuan seseorang menerima budaya baru

4. *Professional Excellence* : Mempunyai kemampuan yang handal dalam bidang tertentu
5. *Language Skill* : Kemampuan mempelajari bahasa asing dengan tepat
6. *Flexibility* : Kemampuan dalam penyesuaian diri sesuai dengan tuntutan keadaan
7. *Ability to work in team* : Kemampuan dalam mengelola dan bekerjasama dalam satu tim
8. *Self Reliance or independence* : Percaya diri dan mandiri
9. *Mobility* : Lincah dan wawasannya luas
10. *Ability to deal with stress* : Mempunyai kemampuan untuk mengatasi stress
11. *Adaptability of the family* : Keluarganya pandai menyesuaikan diri dengan lingkungan baru
12. *Patience* : Ulet dan sabar
13. *Sesivity* : Peka terhadap sesuatu yang baru

2.3.3 Kompetensi Antarbudaya

Kompetensi budaya berperan penting untuk membangun komunikasi antarbudaya yang efektif. Definisi yang umum dari kompetensi merupakan suatu hal yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh individu (Hunt dan Wallace, 1997). Namun ketika membahas kompetensi antarbudaya dan keterampilan, merupakan hal yang dibutuhkan dalam bisnis internasional. Kompetensi antarbudaya sangat penting bagi individu yang bekerja dalam tim yang memiliki budaya beragam, sehingga

memungkinkan anggota kelompok untuk berkomunikasi dengan lebih efektif satu sama lain mengenai perbedaan mereka, dan untuk mengevaluasi lebih akurat bagaimana perilaku mereka sendiri adalah proses memengaruhi kelompok, dan untuk bereaksi secara lebih realistis dan tidak menghakimi adanya perbedaan dengan asumsi pribadi.

2.3.3.1 Komponen-komponen dalam Komunikasi Antarbudaya

Martin dan Nakayama (2007) menjabarkan kompetensi komunikasi antarbudaya menjadi dua komponen, yaitu komponen individual dan komponen kontekstual. Komponen individual terdiri dari :1. Motivasi, yaitu keinginan untuk berkomitmen dalam hubungan, keinginan untuk belajar tentang diri pribadi dan orang lain dan berusaha untuk fleksibel. Motivasi adalah dimensi terpenting dalam komponen individual. 2. Pengetahuan dan pengetahuan tentang diri sendiri, yaitu mengenal kelebihan dan kekurangan diri sebagai komunikator. 3. Pengetahuan bahasa, yaitu pengetahuan tentang bahasa ibu, bahasa asing dan tahu kesulitan-kesulitannya. 4. Sikap, termasuk toleran terhadap makna ambigu, empati dan tidak berprasangka buruk. 5. Perilaku dan keterampilan.

Komponen kontekstual terdiri dari:

- 1) Pemahaman atas konteks dan *setting* dimana komunikasi berlangsung.
Seorang komunikator yang baik harus sensitif pada kondisi dan latar budaya sekelilingnya.
- 2) Mengetahui posisi kita sebagai komunikator di dalam suatu percakapan / pertemuan / situasi.

2.3.3.2 Pendekatan-pendekatan Komunikasi Antarbudaya

Ada empat macam pendekatan teoritik terhadap kemampuan berkomunikasi antarbudaya, yakni :

1. Pendekatan Perangai

Dikala berkomunikasi dengan seseorang dari kebudayaan lain, maka anda menampilkan perangai (*trait*) tertentu, ingatlah bahwa perangai tidak saja dibentuk oleh faktor-faktor internal individu tetapi juga dipengaruhi faktor-faktor sosial. Itulah yang disebut *Internal Response Trait* (IRT) yaitu derajat (tinggi atau rendah) kestabilan disposisi dan konsistensi disposisi individu untuk merespons karakteristik orang lain. Dasar utama dari asumsi IRT adalah perilaku sosial dari individu untuk merespon suatu objek dalam hal ini orang dari kebudayaan yang lain disalurkan melalui perangai respon antarpribadi. IRT berawal dari beberapa konsep lain yang berkaitan. Jadi, IRT merupakan saluran, media tempat dimana perilaku sosial dari individu harus diaktualisasikan.

2. Pendekatan Perseptual

Bagaimana mengembangkan kompetensi dengan mengidentifikasi jenis-jenis persepsi, seperti *kognisi* (akal), pandangan dan pemahaman bahwa kemampuan berkomunikasi lintas budaya memperhitungkan tekanan psikologi, berkomunikasi secara efektif dan membangun relasi antar pribadi.

3. Pendekatan Perilaku

Pendekatan terhadap kompetensi komunikasi lintas budaya dapat dilakukan melalui pendekatan perilaku, terutama perilaku sosial (perilaku individu dalam konteks sosial) karena individu berhubungan dengan seseorang dalam konteks budaya tertentu.

4. Pendekatan terhadap kebudayaan tertentu.

Jika kita ingin meningkatkan komunikasi dengan orang lain dari kebudayaan lain maka yang dilakukan adalah mempelajari kebudayaan, belajar tentang nilai, norma, kepercayaan, bahasa (verbal dan non verbal) struktur pengetahuan, sistem sosial dan budaya, sistem ekonomi, mata pencaharian, dan adat istiadat.



2.4 Alur Pikir Penelitian

